

# Postawa „Ja jestem OK – Ty jesteś OK” jako warunek skutecznej pomocy psychologicznej

**Marek Motyka**

Katedra Psychologii i Dydaktyki  
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie  
motykama@uek.krakow.pl

Summary

## The “I’m Ok, You’e Ok” Approach as the Condition of Efficient Psychological Support

The phenomenon of providing support is a vital component of social life, assuming numerous and various forms. In the article, the author focuses on characterising the crucial condition of efficient psychological support provided on an individual basis for people facing difficulties surpassing their current adaptation capacities. The basis of efficient support is the creation of the so-called helping relationship that is a task-oriented, contains a specific emotional relation with the client, and facilitates support

provision and acceptance. According to the author, the “I’m OK, you’re OK” attitude of the helper is an essential condition for the achievement of an effective helping relationship. The author advocated the Nonviolent Communication Model by Rosenberg as a specific tool not only for developing such social skills as empathy and assertiveness, but also as a tool for helping to develop the “I’m OK, you’re OK” approaches. Although the presentation concerns individual support, it can be supposed that this approach can be referred, at least partially, to other forms of support found in social and economic life.

**Key words:** psychological support, I’m OK – You’re OK, Nonviolent Communication Model

## Wprowadzenie

Fenomen pomagania obserwowany dość często w życiu społecznym, przyjmuje liczne i nader zróżnicowane formy. Zgodnie z założeniami psychologii humanistycznej chęć pomagania innym uwarunkowana jest tzw. potrzebami wyższego rzędu (Maslow 1964, 1990). Z kolei według psychologów społecznych uwarunkowana jest historią gatunku ludzkiego, gdzie jedynie życie w gromadzie i udzielanie sobie wzajemnej pomocy umożliwiało przetrwanie jednostkom (por. Argyle 2002; Kenrick, Neuberg, Cialdini 2006). W jeszcze innym ujęciu pomaganie to ukryta forma dobrze pojętego egoizmu, a w jeszcze innym wręcz przeciwnie – wyraz altruistycznych dążeń wychodzących daleko poza własne ego w kierunku realizacji tzw. wartości wyższych.

Nie wchodząc w głębsze rozważania dotyczące natury samego zjawiska, należy pamiętać, że występowanie pomocy i różnorodność jej form uzależnione są od licznych czynników, a w tym od tego, kto, komu i w jakim celu pomaga, czy pomoc ma charakter indywidualny czy grupowy, spontaniczny czy instytucjonalny oraz czy dotyczy jednostek czy całych społeczności. Być może najważniejsze cechy różnych form pomocy są na tyle podobne, że dadzą się ująć w jednym, wspólnym schemacie, jednak celem obecnego opracowania stał się nieco inny problem, a mianowicie opis podstawowej zasady warunkującej skuteczną pomoc psychologiczną, której coraz częściej potrzebuje człowiek współczesny.

Profesjonalna pomoc psychologiczna, podobnie jak i inne, nieprofesjonalne formy pomocy, odwołuje się do działań na rzecz dobra innej osoby, grupy bądź społeczności (Czabała, Sęk 2000; Sęk 2007). Chociaż pojęcie to obejmuje bardzo szeroki zakres oddziaływań, to w węższym ujęciu daje się sprowadzić do działań mających za pomocą środków psychologicznych wzmocnić poczucie własnej wartości i samoakceptacji osoby wspomaganej, zwiększyć jej kontrolę nad własnym zachowaniem i podejmowanymi decyzjami oraz dopomóc w przyjęciu za nie odpowiedzialności (Okunin 2002). Ponieważ środki psychologiczne to środki komunikowania się, więc można uznać, że efektywna komunikacja stanowi w każdym przypadku istotę skutecznej pomocy.

Za Heronem (1993) można przyjąć, że istnieje 6 głównych form pomocy psychologicznej. Należą do nich: dawanie rad, udzielanie wyjaśnień, konfrontowanie, uwalnianie emocji, dostarczanie psychicznego wsparcia oraz działania katalityczne (psychiczne towarzyszenie wspomaganemu, ułatwiające integrację przeżyć i samodzielne znalezienie właściwego rozwiązania problemu). Zwykle formy te współwystępują razem w różnych kombinacjach.

Nieprofesjonalna pomoc psychologiczna pojawia się najczęściej w formie rad i wyjaśnień oraz emocjonalnego i instrumentalnego wsparcia płynącego z tzw. dobrego serca. Profesjonalizm udzielanej pomocy polega z kolei na zreflektowanym, opartym na wiedzy i doświadczeniu, korzystaniu ze specyficznych umiejętności i narzędzi interpersonalnej komunikacji (jej metod i technik), do których zaliczyć zwłaszcza należy umiejętności empatii i asertywności. Polega on ponadto na świadomym dążeniu do wytworzenia tzw. relacji pomagania (relacji terapeutycznej), a więc ukierunkowanego zadaniowo, pozytywnego związku uczuciowego z klientem, ułatwiającego przekazywanie i odbieranie pomocy (por. Czabała 2000; Motyka 2011).

Możliwość zbudowania efektywnej relacji pomagania w dużej mierze zależy od postawy, jaką osoba pomagająca przyjmuje wobec osoby przez siebie wspomaganą. Postawa ta według Carla Rogersa (1961; 1991), czołowego przedstawiciela psychologii humanistycznej i jednego z ojców profesjonalnej pomocy psychologicznej, powinna łączyć w sobie trzy kluczowe cechy: akceptację, empatię i autentyczność. Za najważniejszą cechę należy uznać akceptację, pośrednio warunkującą pozostałe. Zastanawiające jest, że te same cechy, choć w formie negatywnej, pojawiają się w opisie błędów postawy lekarskiej, dokonanym przez wybitnego krakowskiego psychiatrę Antoniego Kępińskiego (1972). Nazwane zostały przez niego błędem sędziego (przeciwieństwo akceptacji), błędem naukowej obiektywności (przeciwieństwo empatii) oraz błędem maski (przeciwieństwo autentyczności).

Z kolei według innego wybitnego psychoterapeuty E. Berne'a (1987), inspirowanego nieortodoksyjną psychoanalizą, podstawą konstruktywnych, w tym także związanych z pomaganiem relacji między-

ludzkich jest postawa Ja jestem OK – Ty jesteś OK. Warto podkreślić, że ponownie mamy tu do czynienia z poglądem akcentującym ważną rolę akceptacji.

Pogląd taki rysuje się również bardzo wyraźnie w pracach innego wybitnego znawcy zagadnień związanych z pomocą psychologiczną, Thomasa Gordona (2011).

## **Postawa „Ja jestem OK – Ty jesteś OK”**

Biorąc pod uwagę, że postawa akceptacji, zdaniem specjalistów tworzy podstawę udzielania efektywnej pomocy, w swym opracowaniu chciałbym się skoncentrować na charakterystyce tej postawy oraz związanych z nią bezpośrednio umiejętności.

Eric Berne, twórca metody psychoterapii zwanej Analizą Transakcyjną (Berne 1987, 1998), zaproponował stosunkowo prostą, lecz mającą duże znaczenie praktyczne typologię ludzkich postaw życiowych, wyrażających względnie trwałe, charakterystyczny dla danej osoby, stosunek do siebie oraz świata.

Pierwszą życiową postawą każdego człowieka, zakorzenioną w bardzo wczesnym dzieciństwie, jest według Berne'a, podobnie zresztą jak według wielu innych psychologów postawa „Ja jestem nie OK – Ty jesteś OK”. Oznacza ona taką perspektywę spojrzenia na rzeczywistość, w której to inni są lepsi, mocniejsi i bardziej atrakcyjni. Relacje oparte na tego typu emocjonalnym nastawieniu mają charakter zdecydowanie „pochyły”, łącząc się z przecenianiem wartości, roli i znaczenia osób, z którymi wchodzi się w kontakt, wraz z niedocenianiem znaczenia, wartości i atrakcyjności własnej osoby. Tego typu postawa, w pełni uzasadniona u małego dziecka, w sposób obiektywny uzależnionego od mądrzejszych od niego i silniejszych dorosłych, zapewniającego mu komfort i bezpieczeństwo, u człowieka dorosłego staje się utrapieniem i źródłem „kompleksów”, prowadzących do kolejnych kłopotów, z których głównym jest nadmierna skłonność do uległości, wykorzystywana zwykle dość chętnie przez innych ludzi. Tego typu postawa osoby pomagającej, zwykle prowadzi ją będzie do nadmier-

nej podatności wobec nierealistycznych żądań osoby wspomaganej, przypisywania sobie odpowiedzialności za ewentualne niepowodzenia oraz stosunkowo szybkiego uleganiu wypaleniu zawodowemu.

Inną postawą życiową, stanowiącą często wyraz buntu przeciwko nadopiekuńczości lub agresywności rodziców lub opiekunów, jest postawa, którą Berne określa mianem postawy „Ja jestem OK – Ty jesteś nie OK”. Oznacza ona taką percepcję rzeczywistości, w której jednostka spozstrzega się jako lepsza, przyznając sobie większe prawa i wykazując skłonność do agresji oraz wykorzystywania innych osób. W skrajnych przypadkach postawa ta może być przyczyną zachowań o psychopatycznym charakterze, co w poważny sposób utrudnia empatyczne rozumienie osoby wspomaganej oraz sprzyja wykorzystywaniu udzielanej pomocy do umacniania własnej pozycji i podkreślania swej przewagi.

Jeszcze inna postawa, opisywana przez Berne'a, to postawa „Ja jestem nie OK – Ty jesteś nie OK”. Oznacza ona taką percepcję rzeczywistości, w której jednostce wszystko wydaje się złe i beznadziejne, w tym zarówno własne ja, jak i cały otaczający ją świat oraz inni ludzie. Postawa taka prowadzi do totalnej frustracji, uzależnień, depresji i bezradności. Skoro wszyscy wydają się słabi lub źli i nikomu nie można zaufać, to ginie także nadzieja na możliwość poprawy swojej sytuacji. W sposób oczywisty postawa tego rodzaju obniża wartość i skuteczność pomocy udzielanej innym.

Ostatnia postawa opisywana przez Berna to postawa „Ja jestem OK – Ty jesteś OK”. Oznacza z kolei takie nastawienie życiowe, które w sposób naturalny wyraża poczucie własnej wartości i zaufanie do siebie, a zarazem szacunek dla wartości i możliwości innych osób. Nie oznacza bynajmniej naiwnego zaufania ani akceptacji wszelkich cudzych zachowań, zwłaszcza tych, które są szkodliwe lub agresywne. Oznacza natomiast głęboką wiarę w siebie oraz wewnętrzne wartości i możliwości tkwiące w każdym człowieku. Oznacza także mocne przekonanie, że podstawowe potrzeby każdego człowieka są ważne i zasługują na szacunek oraz pomoc w ich realizacji. Taka wiara daje ogromną siłę i motywację osobom pomagającym, które, przekonane, że warto

inwestować w innych, stają się bardziej kreatywne w ich wspieraniu oraz bardziej odporne na frustracje, stanowiące nierzadką okoliczność towarzyszącą udzielaniu pomocy.

Warto podkreślić, że omawiana w tym miejscu postawa, w przeciwieństwie do trzech pozostałych, tworzy niezwykle korzystną psychologiczną przestrzeń, umożliwiającą budowanie i rozwój zdrowych relacji międzyludzkich. Pozbawiona jest bowiem ukrytych motywów nawiązywania kontaktów z innymi, wynikających z chęci udowodnienia swojej wartości lub czegokolwiek innego. W przypadku postawy „jestem gorszy”, ukrytym motywem jest z reguły pragnienie dowartościowania się poprzez działanie prospołecznie. Nie ma w nim wprawdzie niczego złego, jednak motyw ten łatwo może prowadzić do manipulacji i nieszczerości w kontaktach albo do trudności w przeciwstawieniu się cudzym, niesłusznym żądaniom. W przypadku postawy „jestem lepszy”, sytuacja staje się jeszcze trudniejsza. Podstawowym motywem działania jest tu zwykle chęć dowartościowania się kosztem drugiej osoby, co sprawia, że cudze dobro zdecydowanie schodzi na plan dalszy. W przypadku postawy „wszystko jest beznadziejne” kontakty z innymi obciążone są tak dużym ładunkiem destrukcyjnych uczuć i tendencji, że trudno liczyć ze strony osoby o takim nastawieniu, na jakąkolwiek efektywną pomoc.

Inaczej jest w przypadku postawy akceptacji siebie i innych (postawa „Ja jestem OK – Ty jesteś OK”). Człowiek o takim nastawieniu przejawia bezinteresowność i otwartość na cudze potrzeby przy jednoczesnym respektowaniu potrzeb własnych. Ponieważ nie potrzebuje sobie ani nikomu innemu niczego udowadniać, więc gotowość do adekwatnych, wynikających z sytuacji tu i teraz reakcji, elastycznych i uczciwych reakcji, zastępuje miejsce sztywnych, ukształtowanych w dzieciństwie schematów zachowania nastawionych na podnoszenie poczucia własnej wartości kosztem innych ludzi, lub podnoszenie wartości innych kosztem własnej osoby. Warto zauważyć, że omawiana tu postawa w sposób intrygujący, przypomina ważne, ewangeliczne przykazanie: „Kochaj bliźniego swego jak siebie samego”.

## **Jak rozwijać postawę „Ja jestem OK – Ty jesteś OK”, czyli koncepcja porozumienia bez przemocy (PBP)**

Jeśli zgodzimy się, że opisany wyżej stosunek do siebie i innych ludzi posiada wiele zalet, w sposób naturalny pojawia się pytanie o możliwości jego rozwijania i doskonalenia. Jedną z możliwości jest zrównoważone ćwiczenie dwóch podstawowych i uzupełniających się umiejętności komunikowania się, określanych zwykle jako empatia i asertywność. Ta pierwsza łączy się bowiem z dostrzeganiem, akceptacją i okazywaniem zrozumienia dla tego, co dzieje się w drugiej osobie, czyli z postawą wyrażającą akceptujący stosunek do innych („Ty jesteś OK”). Ta druga łączy się natomiast z dostrzeganiem, akceptacją i wyrażaniem własnych potrzeb, czyli z postawą wyrażającą akceptujący stosunek wobec siebie (postawa „Ja jestem OK”). Obie łącznie tworzą omawianą postawę akceptacji siebie i innych. Interesujący model skutecznego komunikowania się, mogący stanowić zarazem dobre narzędzie nauki obu wspomnianych umiejętności w aspekcie werbalnym, stworzył M.B. Rosenberg (2003; 2008).

Istotą propozycji Rosenberga nazwanej porozumieniem bez przemocy (PBP) jest zastąpienie wyrażen zawierających oceny, porównania oraz żądania, słowami opisującymi spostrzeżenia, uczucia, potrzeby i prośby. Propozycja ta zawiera ponadto postulat rezygnacji z określeń, za pomocą których ludzie usiłują zrzucić z siebie odpowiedzialność, takich jak np. „muszę”, „wszyscy to robią”, „taki już jestem” itp. W ten sposób język dominacji i przewagi, zostaje zastąpiony językiem akceptacji. Język ten wyraża szacunek dla uczuć i potrzeb rozmówcy, a także świadomość uczuć i potrzeb osoby używającej tego języka.

Rosenberg (2008) podkreśla znaczenie podstawowych ludzkich potrzeb, zwracając uwagę, że stanowią one cechę łączącą wszystkich ludzi, podczas gdy barierami, które dzielą ludzi, są odmienne strategie ich zaspokajania, często traktowane jako ostateczne cele i błędnie utożsamiane z potrzebami.

Autor ten zachęca do trenowania języka akceptacji. Wypowiedzi formułowane w tym języku składają się z czterech kolejnych sekwencji:

**Opis spostrzeżeń.** Opisy te formułowane mają być w sposób konkretny i rzeczowy, bez oceniania albo z wyraźnym rozgraniczeniem opisu od oceny. Np. stwierdzenie typu: „Jesteś beznadziejny, jak mogłeś zrobić coś takiego!”, jest oceną, czyli interpretacją czyjegoś zachowania, której nie należy mylić z jego obiektywnym opisem. Zamiast takiej oceny lepiej jest podać opis tego, co zauważyliśmy, a więc np. powiedzieć: „Zauważyłem, parę błędów w twym sprawozdaniu”, i wymienić te błędy.

**Dostrzeżenie i nazwanie pojawiających się uczuć.** Powiedzenie co czujemy lub co, jak się nam wydaje, odczuwa nasz rozmówca, pozwala uzewnętrznić te uczucia, co sprawia, że kontakt staje się bardziej osobisty a my bardziej autentyczni. Ponieważ w toku socjalizacji zwykle zwraca się mało uwagi na naukę kontaktu z własnymi uczuciami oraz uczuciami innych ludzi, więc większość ludzi ma ogromne trudności z ujawnianiem, a nawet uświadomieniem sobie własnych uczuć, a tym bardziej z wrażliwością na uczucia innych. Świadomość uczuć, zarówno własnych, jak i cudzych, jest jednak niezwykle ważna, ponieważ uczucia sygnalizują to, co za nimi stoi, a więc wzbudzone potrzeby, które domagają się zaspokojenia. Aby móc prawidłowo rozpoznawać uczucia, należy nauczyć się je w pełni akceptować oraz odróżniać od myśli i ocen. Jeśli mówię „czuję się podle”, wyrażam raczej pewien sąd na swój temat niż uczucie. W gruncie rzeczy jest to opis tego jak siebie oceniam, a nie tego co przeżywam. Jeśli mówię „czuję się niezrozumiany” lub „zlekceważony”, opisuję raczej to jak oceniam stosunek do siebie innych ludzi niż uczucia, jakie ta ocena we mnie wzbudziła.

Aby prawidłowo rozpoznać uczucia rozmówcy, należy choć na chwilę wejść w jego skórę, odgadnąć jego uczucia, a następnie sprawdzić rodzące się przypuszczenia. Bardzo trudno to robić, kiedy poddani jesteśmy krytyce lub narażeni na jakąś inną formę ostrej konfrontacji. W takich przypadkach według Rosenberga, teoretycznie istnieją 4 możliwości:

– możemy czuć się winni i biorąc winę na siebie tłumaczyć się i przepraszać,



- możemy obwiniać innych i przerzucając na nich odpowiedzialność za zaistniałą sytuację, krytykować ich, oskarżać lub atakować,
- możemy uświadomić sobie własne uczucia, aby zdecydować, czy, na ile oraz w jakiej formie je wyrazić (zachowanie asertywne),
- możemy też wczuć się w uczucia rozmówcy, aby je następnie pomóc mu wyrazić (zachowanie empatyczne).

Dwie pierwsze ewentualności nie ułatwiają kontaktu i rozwiązania problemu, choć dla większości osób są nawykowym, obronnym sposobem reagowania w sytuacjach konfliktu. Natomiast dwie ostatnie formy reagowania, tj. reakcje asertywne oraz reakcje empatyczne, pomagają znaleźć porozumienie i poprawiają kontakt.

Następna sekwencja, bardzo ważna w opisywanym modelu porozumiewania się, dotyczy trafnego **powiązania aktualnie doświadczanych uczuć z posiadanymi potrzebami**.

Znalezienie tego powiązania to kolejna poważna trudność, którą trzeba pokonać w celu poprawienia swoich kontaktów z innymi. Osiąga ona szczególnie duże rozmiary w przypadku osób, które przywykły ignorować osobiste potrzeby oraz tych, które nie dostrzegają potrzeb innych. Jak zauważa Rosenberg, im lepiej potrafimy kojarzyć pojawiające się w nas uczucia z naszymi potrzebami i komunikować innym osobom ten związek, tym łatwiej będzie im odpowiadać na nasze potrzeby. Podobnie im lepiej kojarzymy cudze uczucia z potrzebami, jakie za nimi się kryją, tym łatwiej nam jest rozumieć innych i wyjść naprzeciw kierowanym do nas oczekiwaniom.

Ostatni element omawianego modelu komunikacji interpersonalnej to **sformułowanie prośby lub oczekiwania**.

Kiedy już poinformujemy rozmówcę o tym, co zauważyliśmy, a następnie co w związku z tym przeżywamy i czego potrzebujemy (lub o tym, co jak rozumiemy odczucia rozmówcy i jego potrzeby), pojawia się miejsce na prośbę o pomoc w zaspokojeniu tych potrzeb.

Ważne, aby prośbę bądź oczekiwanie sformułować w sposób jasny i precyzyjny, jak najprościej opisując to, co ktoś, konkretnie mógłby dla nas zrobić.

Należy przy tym uważać, by prośba nie była ukrytym żądaniem, kryjącym groźbę w razie jej niespełnienia. Prosząc, dajemy przecież rozmówcy prawo do odmowy, choćby odmowa była dla nas dość trudna do przyjęcia. Trenując język akceptacji nie można traktować odmowy jako osobistej obrazy ani upokorzenia, podobnie jak trzeba powstrzymać się od krytyki lub obwiniania drugiej strony za to, że odmówiła. O tym, czy mamy do czynienia z prośbą czy z ukrytym za nią żądaniem, w praktyce decyduje raczej sposób reagowania na odmowę niż sama forma językowa, w której pojawiło się słowo „proszę”.

Najważniejsze elementy skutecznego komunikowania się, w ujęciu Rosenberga dają się zmieścić w dwóch stosunkowo prostych schematach zarysowanego wyżej modelu prowadzenia rozmowy. Pierwszy dotyczy nawiązania empatycznego kontaktu z drugą osobą i uzyskania wglądu w jej uczucia i potrzeby, a drugi – nawiązania kontaktu z własnymi uczuciami i potrzebami oraz wyrażenia ich w sposób asertywny.

#### Schemat komunikacji wyrażającej empatię

**Spostrzeżenie** (np.: „Kiedy słyszysz, że szef chwali twego kolegę, a nie ciebie chociaż to ty a nie on zarywałeś noce wykonując pilne prace na rzecz firmy...”)  
+ **nazwanie uczuć** (np.: „to ogarnia cię złość...”)  
+ **nazwanie potrzeb** (np.: „bo sprawiedliwość i uznanie to ważne dla ciebie sprawy...”)  
+ **sformułowanie prośby/oczekiwań** (np.: „więc oczekujesz od szefa, że zauważy i doceni twe starania”)

#### Schemat komunikacji wyrażającej asertywność

**Spostrzeżenie** (np.: „Kiedy się spóźniasz na umówioną godzinę...”)  
+ **nazwanie uczuć** (np.: „to czuję irytację...”)  
+ **nazwanie potrzeby** (np.: „bo punktualność jest dla mnie ważną sprawą...”)  
+ **sformułowanie prośby/oczekiwań** (np.: „i dlatego proszę cię abyś przychodził punktualnie na umówioną godzinę”)

Choć na pozór konstrukcja zaprezentowanych tu czteroelementowych wypowiedzi wydaje się stosunkowo prosta, to właściwe opanowanie jej w praktyce wymaga sporego treningu. Wysilek ten jednak zde-

cydowanie się opłaca, ponieważ zaprezentowany tu styl prowadzenia rozmowy pomaga rozwiązywać nawet poważne konflikty, a zarazem sprzyja rozwijaniu najważniejszych umiejętności społecznych, czyli empatii i asertywności, a co więcej – znakomicie pomaga w przyswojeniu sobie postawy „ja jestem OK – ty jesteś OK”, która jak wcześniej wykazano, stanowi podstawę skutecznej pomocy psychologicznej.

## **Podsumowanie**

Podsumowując krótko zaprezentowane tu rozważania, należy jeszcze raz podkreślić znaczenie otwartej postawy, opartej na akceptacji siebie i innych, dla korzystnego przebiegu relacji międzyludzkich, a szczególnie dla bardzo wymagającej relacji, jaką jest relacja pomagania. Postawa ta, jak wskazywano, nie oznacza wcale rezygnacji ze stawiania wymagań partnerom interakcji ani z konfrontowania ich z niezbędnymi ograniczeniami, jakie niesie rzeczywistość, lecz pozwala zastąpić stosunki oparte na sile i dominacji, stosunkami o charakterze bardziej demokratycznym i partnerskim. Na korzyści płynące z tego typu postawy wskazuje bardzo wielu specjalistów z zakresu udzielania pomocy psychologicznej. Konstruktywne, asertywno-empatyczne podejście występujące w indywidualnych stosunkach międzyludzkich, wyrażające postawę „ja jestem OK – ty jesteś OK”, stanowi być może odpowiednik podejścia, które w obszarze życia społeczno-gospodarczego, należałoby określić jako poszukiwanie korzyści dla obu stron. Podejście takie charakterystyczne dla tzw. negocjacji opartych na zasadach (por. Fisher, Ury 1992; Ury 1997) opiera się na wzajemnym poszanowaniu oraz uczciwym respektowaniu przyjętych zasad i zobowiązań. W tym właśnie momencie w dziwny sposób zdają się spotykać, niezbyt często kojarzone razem – psychologia, etyka oraz dobra praktyka konstruktywnych negocjacji i wysokiej jakości życia społeczno-gospodarczego.

## BIBLIOGRAFIA

- Argyle M. 2002. *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: PWN.
- Berne E. 1987. *W co grają ludzie?* Warszawa: PWN.
- Czabała Cz., Sęk H. 2005. *Pomoc psychologiczna*, w: Strelau J. (red.), *Psychologia*. Gdańsk: GWP.
- Czabała Cz. 2010. *Czynniki leczące w psychoterapii*. Warszawa: PWN.
- Fisher R., Ury W. 1992. *Dochodząc do Tak. Negocjowanie bez poddawania się*. Warszawa: PWE.
- Gordon T. 2007. *Wychowanie bez porażek*. Warszawa: PAX.
- Gordon T. 2011. *Wychowanie bez porażek w praktyce*. Warszawa: PAX.
- Heron J. 1993. *Helping the client*. London: Sage Publication.
- Kenrick D.T., Neuberg S.L., Cialdini R.B. 2006. *Psychologia społeczna*. Gdańsk: GWP.
- Kępiński A. 1972. *Rytm życia*. Kraków: Wydawnictwo Literackie.
- Maslow A. 1964. *Teoria hierarchii potrzeb*, w: Reykowski J. (red.), *Problemy osobowości i motywacji w psychologii amerykańskiej*. Warszawa: PWN.
- Maslow A. 1990. *Motywacja i osobowość*. Warszawa: PAX.
- Motyka M. 2011. *Komunikacja terapeutyczna w opiece ogólnomedycznej*. Kraków: Wyd. UJ.
- Okunin B. 2002. *Skuteczna pomoc psychologiczna*. Warszawa: IPZ.
- Ury W. 1997. *Odchodząc od Nie. Negocjowanie od konfrontacji do kooperacji*. Warszawa: PWE.
- Rogers C. 1961. *On becoming person*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers C. 1991. *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*. Wrocław: Thesaurus Press.
- Rosenberg M.B. 2003. *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*. Warszawa: J. Santorski & CO.
- Rosenberg M.B. 2008. *Rozwiązywanie konfliktów przez porozumienie bez przemocy*. Warszawa: Czarna Owca.
- Sęk H. 2007. *Psychologia zdrowia*. Warszawa: PWN.